

MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL MOCOA

Advertencia:

En la Mesa Pública no se acepta la participación de candidatos a las gobernaciones departamentales, asambleas departamentales, alcaldías y concejos municipales o distritales. Tampoco podrán hacerlo voceros de los candidatos.

Si están presentes, favor retirarse y abstenerse de participar en la audiencia pública participativa que se llevará a cabo.

Ley 996 de 2005. ARTÍCULO 38. PROHIBICIONES PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS. A los empleados del Estado les está prohibido:

...PARÁGRAFO. Los gobernadores, alcaldes municipales y/o distritales, secretarios, gerentes y directores de entidades descentralizadas del orden municipal, departamental o distrital, ...Tampoco podrán inaugurar obras públicas o dar inicio a programas de carácter social en reuniones o eventos en los que participen candidatos a la Presidencia y Vicepresidencia de la República, el Congreso de la República, gobernaciones departamentales, asambleas departamentales, alcaldías y concejos municipales o distritales. Tampoco podrán hacerlo cuando participen voceros de los candidatos.

No podrán autorizar la utilización de inmuebles o bienes muebles de carácter público para actividades proselitistas, ni para facilitar el alojamiento, ni el transporte de electores de candidatos a cargos de elección popular. Tampoco podrán hacerlo cuando participen voceros de los candidatos.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF

Juliana Pungiluppi Leyva
Directora General

Carol Milena Burbano Enriquez
Directora Regional Putumayo

Sandra Patricia Pardo Yela
Coordinadora Centro Zonal Mocoa

Municipio Puerto Guzmán, 1 de agosto de 2019



**BIENESTAR
FAMILIAR**

MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL MOCOA

Agenda:

1. Saludo por la Directora del ICBF Carol Milena Burbano Enríquez
2. Palabras por la Coordinadora del Centro Zonal Sandra Pardo Yela
3. Presentación de la Metodología de la Mesa Pública
4. Temática Consulta Previa: Bienestarina y Violencia Sexual
5. Video: Violencia sexual
6. Socialización Oferta institucional
 - 6.1. Primera Infancia
 - 6.2. Niñez y Adolescencia
 - 6.3. Familia Y Comunidades
 - 6.4. Nutrición
 - 6.5. Protección
 - 6.6. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
7. Refrigerio
8. Dramatización sobre Ruta de atención de violencia sexual
9. Compromisos adquiridos
10. Evaluación de la Mesa Pública
11. Cierre



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción



QUE ES RENDICIÓN DE CUENTAS?: se entiende como el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. (Ley 1757 de 2015. ARTÍCULO 48)

Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

Ley anticorrupción: Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. (Ley 1474 DE 2011. ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN. ARTÍCULO 78).



**BIENESTAR
FAMILIAR**

MESA PÚBLICA

Mesas Públicas

En el nivel Zonal, son encuentros presenciales de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con los ciudadanos, para tratar temas puntuales que tienen que ver con el cabal funcionamiento del servicio público de bienestar familiar (SPBF), detectando anomalías, proponiendo correctivos y propiciando escenarios de prevención, cualificación y mejoramiento del mismo.



ICBF - CENTRO ZONAL MOCOA

UNIDAD LOCAL DE ATENCIÓN PUERTO GUZMAN

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- "Cecilia de la Fuente de Lleras", es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, perteneciente al Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social mediante Decreto 4156 del 3 de noviembre de 2011, creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y en el Decreto 1084 de 2015.



El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar- SNBF para que participen armónica y racionalmente de acuerdo con su competencia.



MISION- VISION 2019- 2022

VISIÓN:

Lideraremos la construcción de un país en el que los niños, niñas y adolescentes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias.

MISIÓN:

Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.



BIENESTAR
FAMILIAR

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Garantizar intervenciones pertinentes y de calidad dirigidas a los niños, niñas y adolescentes fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial y territorial.
2. Asegurar una gestión institucional orientada a resultados a nivel nacional y local, apoyada en el uso de las tecnologías de la información.
3. Gestionar recursos financieros adicionales y optimizar su uso para maximizar el impacto.
4. Liderar la gestión del conocimiento en política de niñez y familia, consolidando al ICBF como referente en América Latina.



5. Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación y el control, la mejora continua y el desarrollo del talento.
6. Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad.
7. Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF.
8. Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y los entornos donde se trata, administra y custodia.



TEMAS PRIORIZADOS POR LA COMUNIDAD (BIENESTARINA Y VIOLENCIA SEXUAL)

Durante el mes de abril de 2019, el Centro Zonal del ICBF Mocoa realizó en el municipio de Puerto Guzmán la consulta ciudadana previa a este evento con el propósito de definir el tema de diálogo en la mesa pública. Se aplicaron 135 encuestas de las cuales la ciudadanía seleccionó los temas a tratarse en este espacio: bienestarina con el 24% y violencia sexual con el 21% del total de encuestados.



TEMAS PRIORIZADOS POR LA COMUNIDAD (BIENESTARINA)



¿Qué es la
Bienestarina Más® y Saborizada?

Es un complemento alimentario de alto valor nutricional, el cual consiste en una mezcla de harinas y/o féculas de cereales (trigo, maíz), harina de soya y leche entera en polvo, con vitaminas y minerales.

Y la Saborizada? Es una mezcla de harinas de cereales (trigo), harina de soya y leche entera en polvo, con vitaminas y minerales. Contiene colorantes y saborizantes naturales.

TEMAS PRIORIZADOS POR LA COMUNIDAD (BIENESTARINA)

¿Desde qué edad se puede consumir y quién debe consumirla?

Los beneficiarios del ICBF pueden consumir Bienestarina Más® desde los seis (6) meses de edad. Se debe tener en cuenta que es un complemento alimentario y no un sustituto de la alimentación o de la leche materna, está dirigido a todos los niños y niñas desde los seis (6) meses de edad, adolescentes, mujeres gestantes, madres en periodo de lactancia y adultos mayores. Por esto debe consumirse, como parte de una alimentación balanceada, es decir que deben incluirse alimentos de todos los grupos, en las cantidades adecuadas, y mantener hábitos de vida saludables. Para tener una alimentación adecuada se deben seguir las recomendaciones correspondientes.



BIENESTAR
FAMILIAR

BIENESTARINA



Durante la emergencia invernal el ICBF hizo presencia con la entrega de alimento de alto valor nutricional a niños, niñas y adolescentes que sufrieron afectaciones.



BIENESTAR
FAMILIAR

TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD (VIOLENCIA SEXUAL)

La violencia sexual es una de las formas más denigrantes y crueles con las que se vulneran derechos de niños, niñas y adolescentes. Es considerada una de las manifestaciones más severas de desigualdad entre hombres y mujeres y entre adultos y niños, niñas y adolescentes, que atenta contra la dignidad humana y la integridad.

La Ley 1146 de 2007 define la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes como:

Todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente, utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor (Artículo 2).



**BIENESTAR
FAMILIAR**

TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD (VIOLENCIA SEXUAL)

RUTA INTERSTITUCIONAL DE VIOLENCIA SEXUAL en niñas, niños y adolescentes del Municipio de Puerto Guzmán



La Personería Municipal ejerce control y vigilancia para que las autoridades competentes cumplan sus funciones en garantía de los derechos de las víctimas y vela para que reciban atención y protección integral para el restablecimiento de sus derechos.

Si sospechas de un **caso de abuso sexual** en contra de una niña, niño o adolescente acude a las siguientes instituciones:

Hospital

Policía

Comisaría de familia o ICBF

Las niñas, niños o adolescentes víctimas de abuso sexual deben acudir a:

Urgencias hospital Jorge Julio Guzmán activa protocolo para la atención y **remite a:**

Policía de Infancia y Adolescencia

Comisaría de familia

Fiscalía

Apertura Pard

Seguimiento



TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD (ACCIONES DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA SEXUAL)



En la Institución Educativa José María se aborda el tema de exploración sexual infantil, auto cuidado, deserción escolar en coordinación interinstitucional con Defensoría de Pueblo y ACNUR.

TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD (VIOLENCIA SEXUAL)



ACCIONES DE PREVENCIÓN

En el internado Quinapejo se trabaja el tema de trabajo infantil, explotación sexual comercial, infantil y deserción escolar.

CENTRO ZONAL MOCOA



Municipios
de
influencia

Mocoa, Villagarzón y Puerto Guzmán

Funcionarios

Dic - 2018

Junio - 2019

Personal de Planta

20

19

Contratistas

8

7

Vacantes

0

0

Cifras poblacionales

Primera Infancia
(0 - 5 años)

Niñez y
Adolescencia
(6 - 17 años)

Total población

Proyección de población
2018 - DANE

3.691

6.427

24.355

Población Sisbén

1.215

5.375

19.096



BIENESTAR
FAMILIAR

PRIMERA INFANCIA

Proyecto pedagógico: Semillero de paz y amor de la modalidad institucional



Entre algunos proyectos pedagógicos de la modalidad familiar están: El recetario de mi tío Yaco, el Brillo de las semillas y aprendo con amor.

PRIMERA INFANCIA

Operador (N° Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
AVOSS: Contrato n° 053/2019	CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	5	230	230	\$ 547.025.928
AVOSS: Contrato n° 054/2019	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	36	591	591	\$ 1.085.275.758
TOTAL PRESUPUESTO		41	821	821	\$ 1.632.301.686



**IENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA – MODALIDAD INSTITUCIONAL CDI

UNIDADES	CUPOS	UBICACIÓN
Caritas Felices	78	Barrio la Isla
Libélula	86	Barrio el Progreso
Pequeños Exploradores	37	Santa Lucía
Manitos Creativas	15	El Jauno
Angelicales	14	Puerto Rosario



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA –DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO

UNIDADES	CUPOS	UBICACIÓN
Alegría de Aprender	18	Vereda Santa Lucia
Amiguito	15	Vereda el Bombom
Amiguitos	17	Vereda José María
Amor y Enseñanza	18	El Trébol
Caritas Felices	16	Vereda Guadulaes
Chiquitines	13	Vereda el Cerrito
Exploradores 1	15	Vereda Gallinazo
Fruto Mejores	20	Puerto Rosario
Frutos del Mañana	14	Vereda la Ceiba
Futuros del Mañana	13	Vereda Alto Esmeralda
Genios del Mañana	20	Vereda las Perlas
Genios Triunfadores	20	Vereda San Roque



PRIMERA INFANCIA - DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR - SIN ARRIENDO

UNIDADES	CUPOS	UBICACIÓN
Golondrinas 1	15	Vereda Gallinazo
Inquietos con Amor	13	El Silencio
Los Angelitos	15	Vereda el Diamante
Los Incansables	18	Vereda Galilea
Manitos Creativas 1	13	Vereda Buenos Aires
Mis Ternuritas	13	Vereda el Cedro
Mis Alegrías	14	Vereda Quinapejo
Mis Capullos	19	Vereda Aguaditas
Mis Consentidos	19	Vereda Buena Esperanza
Mis Estrellitas	19	Vereda el Recreo
Mis Estrellitas 1	16	Vereda Wasipanga
Mis Pequeñines	20	Vereda Santa Lucia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA – DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR - SIN ARRIENDO

UNIDADES	CUPOS	UBICACIÓN
Mis Primeras Experiencias	19	Vereda el Muelle
Mis Principes	16	Vereda las Perlas
Mis Triunfadores	18	Vereda José María
Pequeños Angelitos	16	Vereda la Ilusión
Pequeños Juguetones 1	17	Vereda la Patria
Pequeños Traviesos	18	Vereda Monserate
Pitufos	20	Vereda Barandas
Rayitos del Sol	15	Vereda San Luis
Retorno de la Alegria	16	Vereda Brasilia
Seck Lux	13	Vereda el Descanso
Semillitas del Futuro	16	Vereda San José
Sol Solecito	14	Vereda la Ceiba



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Los servicios de primera infancia se han ejecutado de manera ininterrumpida durante la vigencia de los contratos.
- Se han realizado acciones de articulación entre las EAS y las entidades que conforman el SNBF, lo cual ha permitido fortalecer la promoción y garantía de derechos en los niños niñas beneficiarios de los programas de primera infancia.
- En la actualidad se tiene el 100 % de la cobertura de servicio en las diferentes UDS.
- Se han adelantado diferentes procesos de cualificación del talento humano, lo que ha incidido positivamente en la calidad de los servicios de primera infancia.

Retos:

- Focalizar comunidades especialmente en zonas rurales dispersas que a la fecha presentan demanda de los servicios de primera infancia y no se encuentran atendidas por el ICBF.
- Gestionar ante las administraciones municipales los recursos necesarios para el mejoramiento de las instalaciones propias que poseen daños en sus infraestructuras.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA GENERACIONES CON BIENESTAR

POTENCIALIZANDO MIS HABILIDADES

**Encuentros
vivenciales:**

**Iniciando el
proceso de
construcción del
proyecto de vida
individua y
colectivo con el
apoyo de las
promotoras de
derechos**



**BIENESTAR
FAMILIAR**

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Operador (N° Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
126/2019-SEPRAES	GENERACIONES CON BIENESTAR TRADICIONAL	4	200	200	\$ 60.244.300
108/2019-ACIMVIP	GENERACIONES ÉTNICAS CON BIENESTAR	3	100	100	\$ 51.320.177
126/2019 - SEPRAES	GENERACIONES RURALES CON BIENESTAR	4	100	100	\$ 44.102.500
	TOTAL	11	400	400	\$ 155.666.977
	PRESUPUESTO				



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

El programa generaciones con Bienestar se ha desarrollado a partir de un enfoque de derechos humanos el cual reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho.



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA OPERADOR SEPRAES

UNIDADES	CUPOS	UBICACIÓN
Quinapejo n° 1	50	Institución Educativa rural Quinapejo
José María n° 3 y 4	50	Institución Educativa Rural José María
Ciudadela	50	B/ La Ciudadela - Caseta Comunal
Jairo de Jesús Casanova	50	B/ Jairo de Jesús Casanova
B/ La Isla	50	Caseta Comunal los Setenta
Los Setenta	25	B/ Los Setenta
Descanso	25	Vereda Descanso
TOTAL CUPOS		300



**BIENESTAR
FAMILIAR**

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA OPERADOR ACIMVIP – GENERACIONES ETNICAS CON BIENESTAR

UNIDADES	CUPOS	UBICACIÓN
Defensores de la tierra y de la vida Nasa	25	El Descanse Puerto Guzmán
Protectores de la cultura	25	Nukanchipa Alpa- Puerto Guzmán
Las Estrellas	25	Consejo Comunitario de Santa Lucia
Inga Kunapi	25	Inga Kunapi Santa Lucia
Total	100	



BIENESTAR
FAMILIAR

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

- Fortalecimiento del componente preventivo en la vida individual y familiar de los niños, niñas y adolescentes.
- Fortalecimiento de la identidad cultural y promoción de la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.
- Se cuenta con una propuesta metodológica y una minuta diferencial que reconstruya y fortalezca sus usos y costumbres

Retos:

- Vincular a la comunidad y a los padres de familia en el desarrollo del programa generaciones tradicionales, rurales y étnicos para fortalecer el proyecto de vida de los niños, niñas y adolescentes.
- Desarrollar en el proceso de formación el proyecto de vida grupal e individual acorde a los sueños y necesidades de los niños, niñas y adolescentes.
- Trabajar desde la niñez el respeto por la autonomía de los pueblos indígenas y afrodescendientes desde los entornos comunitarios.



BIENESTAR
FAMILIAR

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Territorios Étnicos con Bienestar



Familias con Bienestar para la Paz



BIENESTAR FAMILIAR

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Operador (n° Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
107/2019 KANIRA	FAMILIAS CON BIENESTAR PARA LA PAZ	4	120	360	\$ 112.882.680
121/2019 FUNPDEINT	TERRITORIOS ETNICOS CON BIENESTAR	-	71	213	\$ 50.957.292
	Total	4	191	573	\$ 163.839.972



FAMILIAS Y COMUNIDADES

Familias con Bienestar para la Paz



Esta modalidad pretende potenciar las capacidades individuales y colectivas con familias en situación de vulnerabilidad a través de intervención psicosocial.

Se realizan dos encuentros al mes y se visitan en casa a las familias.

Los puntos de encuentros con las familias:

Caseta Comunal Jairo Casanova, Coliseo del Barrio los Prados y en el Salón de reuniones del Barrio Simón Bolívar.



BIENESTAR
FAMILIAR

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Territorios Etnicos con Bienestar

FUNPDEINT
desarrolla el proyecto
de: **Mejoramiento de la
calidad de vida de 71
familias como
protagonistas de su
desarrollo familiar,
cultural y socio
organizativo y de auto
sostenimiento alimentaria,
en Puerto Guzmán con 40
familias y en la vereda el
Cedro con 31 familias
afrocolombianas.**



**BIENESTAR
FAMILIAR**

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- Reconocimiento de las comunidades afrocolombianas desde el territorio para afianzar el dialogo intercultural.
- Participación activa de las comunidades en el rescate de su historia y su cultura.
- Fortalecimiento de la integración familiar a partir del desarrollo del proyecto en sus líneas de acción .

Retos:

- Incentivar la transferencia de conocimiento ancestral a las nuevas generaciones a través del desarrollo del proyecto.
- Coordinar a nivel municipal las acciones que se realizan desde el componente de seguridad alimentaria que contribuyan al mejorar el estado nutricional de todas las comunidades indígenas y afrocolombianas.



BIENESTAR
FAMILIAR

NUTRICIÓN

El ICBF propende en todas las modalidades de atención fortalecer la educación alimentaria y nutricional eficaz que logre la conexión necesaria entre los conocimientos y las prácticas



BIENESTAR
FAMILIAR

NUTRICION



El centro zonal Mocoa, realiza los Grupos de Estudio y Trabajo en nutrición para mantener actualizados a los profesionales de esta área para mejorar la prestación del servicio.

NUTRICIÓN

Logros:

- Se cuenta con adecuado almacenamiento y distribución del alimento de alto valor nutricional en la bodega de la ULA
- Oportuna atención a familias damnificadas garantizando la entrega de complemento nutricional en situación de emergencia con bienestarina líquida.
- Inclusión de la bienestarina como complemento nutricional en las minutas de los CDI garantizando el adecuado aporte de energía y nutrientes diarios de acuerdo a las etapas de desarrollo de los niños y niñas.

Retos:

- Continuar fortaleciendo el proceso de focalización de niños y niñas en nuestros servicios de primera infancia y modalidades de protección para que reciban el alimento de alto valor nutricional como complemento a la dieta diaria.
- Continuar haciendo coordinación interinstitucional para una adecuada atención en salud y contribuir a la seguridad alimentaria y nutricional.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PROTECCIÓN

En la Unidad Local de Atención se cuenta con un profesional del área de Trabajo Social, quien brinda atención psicosocial a los usuarios que demandan de servicio y apoya la Comisaria de Familia con informes sociales para la toma de decisiones.



PROTECCIÓN

Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
CENTRO TRANSITORIO	1	2	2	\$. 1841.990
HOGAR GESTOR CON DISCAPACIDAD	3	3	3	\$ 3.909.957
INTERNADO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACION DE JUSTICA	1	1	1	\$ 7.813.955
LIBERTAD ASISTIDA/VIGILADA	1	1	1	\$ 867.358
Total				\$ 14.433.260



PROTECCIÓN



Se cuenta con tres cupos en modalidad gestor con discapacidad, su propósito fortalecimiento de capacidades individuales, familiares, comunitarias y de las redes sociales de apoyo, dado que se requiere generar entornos de protección, en donde los NNA sean reconocidos como sujetos de derechos.

PROTECCIÓN ACCIONES DE PREVENCIÓN



Profesionales de la Defensoría de Familia realizando capacitación con las familias de la modalidad Hogar Gestor con discapacidad en el tema de prevención del maltrato infantil y socialización de la ruta de atención en Violencia sexual

PROTECCIÓN

Logros:

- Se garantiza el restablecimiento de derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes con atención oportuna que se realiza por trabajo social de la ULA.
- Seguimiento permanente y acompañamiento familiar para transformar pautas de crianza y estilo de vida.
- Atención y asesoría psicosocial realizada en la zona rural en coordinación interinstitucional

Retos:

- Fortalecer el trabajo interinstitucional y cumplimiento oportuno de la ruta de atención interna en casos de violencia y maltrato infantil.
- Fortalecer la comisaria de familia con un abogado más para garantizar la oportuna atención y definir procesos PARD en el término dispuesto por la ley.
- Hacer efectiva la política pública de infancia y adolescencia con programas sociales en educación a padres y madres de familia.



BIENESTAR
FAMILIAR

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	2018	Principales motivos	2019	2019 (Enero – junio)
Derechos de petición Información y Orientación	33	Alimentos, custodia y cuidado personal, cupo Modalidad Familiar e Institucional, Ejercicio Arbitrario de Custodia Bienestarina Mas,	52	Alimentos Apoyo a madre gestante o en periodo de Lactancia Asistencia y Asesoría a la Familia Consumo de SPA Custodia y Cuidado Personal Diligencias Administrativas Modalidades de Atención y Protección Servicio al Ciudadano
	11	Abuso Sexual / Violencia Sexual Carece de Representante Legal Violencia Física, Psicológica y/o Negligencia Consumo de SPA	18	Abuso Sexual / Violencia Sexual Violencia Física, Psicológica y/o Negligencia Conductas Sexualizadas entre menores de 14 años.
Denuncias	4	Violencia Física, Psicológica y/o Negligencia	7	Violencia Física, Psicológica y/o Negligencia

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Logros:

- Subsanación de dificultades frente al agendamiento SEAC, (Sistema Electrónico de Agendamiento de Citas), los profesionales cuentan con usuario activo y se ha recibido capacitaciones relacionadas con el tema. Se agenda actualmente T.A.E y Asistencias y Asesoría.
- Notificación oportuna a los profesionales sobre las actuaciones correspondientes en la petición, (AAC-060 gestión de la petición, AAC-070 cierre de la petición) se evidencia el resultado en los indicadores mensuales.
- Atención oportuna y adecuada a los ciudadanos, se maneja un sistema de fichas manuales y priorizando las personas en casos de condición de discapacidad, embarazadas, con niños y niñas y/o tercera edad.

Retos

- Fortalecer los grupos de estudio de relación con el Ciudadano y acompañamiento del Enlace Regional de SyA.
- Semanalmente generar, revisar y analizar el reporte de peticiones PQRDS en el SIM.
- Monitorear y seguir la operación y gestión del macro proceso de servicios y atención del zonal.
- Generar alertas dos veces en semana a los profesionales encargados de dar respuesta de fondo a sus peticiones, con copia a Coordinadora Zonal.

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Videollamada

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Llamada en Línea

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. [Más contacto telefónico](#)



Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



WhatsApp

Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular [¿Cómo funciona?](#)



Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites priorizados y aplicativos del ICBF



Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



**BIENESTAR
FAMILIAR**

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

Línea anticorrupción



Canales Dispuestos

- Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - Opción 4. Para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción el horario de atención es de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm.
- Correo electrónico: Anticorrupcion@icbf.gov.co
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

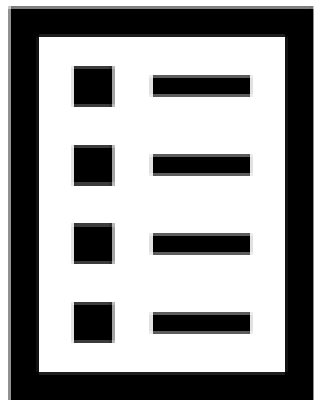
Página web: www.icbf.gov.co



- Programas, estrategias y servicios
- Trámites
- Espacios de participación en línea
- Oferta de información en canal electrónico
- Conjuntos de datos abiertos disponibles
- Avances y resultados de la gestión institucional
- El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Informes de Rendición de Cuentas y Mesas Públicas
- Y más...



EVALUACIÓN MESA PÚBLICA



Con el objetivo de conocer la percepción de los participantes acerca de la Mesa Pública realizada por el ICBF, se les solicita diligenciar una evaluación de la misma



¡Gracias!



BIENESTAR
FAMILIAR